



NATIONALE NAUTISCHE VERKEERSDIENST OPLEIDING



Klachtenregeling

Augustus 2021

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Algemene bepalingen	3
Artikel 2 – Begripsbepalingen	3
Artikel 3 – Voorfase klachtindiening	3
Artikel 4 – Contactpersoon	4
Artikel 5 – Informatie over de klachtenregeling	4
Artikel 6 – Indienen van een klacht.....	4
Artikel 7 – Niet in behandeling nemen van een klacht	4
Artikel 8 – Intrekken van een klacht	5
Artikel 9 – Klachtencommissie	5
Artikel 10 – Informatieverstrekking en bewaartermijn	5
Artikel 11 – Rol bestuurscommissie NNVO.....	5
Artikel 12 – Vertrouwelijkheid	5
Artikel 13 – Wijziging van het reglement.....	6
Artikel 14 – Overige bepalingen.....	6

De bestuurscommissie van NNVO stelt de volgende klachtenregeling vast:

Artikel 1 – Algemene bepalingen

1. Dit reglement regelt het functioneren van de klachtencommissie (KC).
2. Kwesties aangaande ongewenst gedrag zoals: pesten, agressie, discriminatie en seksuele intimidatie behoren niet tot het werkingsgebied van de KC, maar worden direct doorverwezen naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
3. Overige klachten behoren tot het werkgebied van de KC (in deze de commissie van toezicht, CvT).
4. Na het uitbrengen van een advies door de CvT kan de bestuurscommissie van NNVO alsnog besluiten om de klacht voor te leggen aan de LKC.

Artikel 2 – Begripsbepalingen

- a. AB: algemeen bestuur van de stichting NNVO.
- b. Bureau NNVO: uitvoerend orgaan van de stichting NNVO.
- c. CvT: commissie van toezicht.
- d. KC: klachtencommissie (in deze de CvT).
- e. CvD: commissie van deskundigen (CvD).
- f. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.
- g. Klager: een (ex-)cursist, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) de CvD, of een anderszins functioneel bij NNVO betrokken persoon of orgaan die een ongewenste ervaring meldt.
- h. LKC: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
- i. NNVO: stichting NNVO.
- j. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) de CvD, het AB of een anderszins functioneel bij NNVO betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.

Artikel 3 – Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem met NNVO ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 4 – Contactpersoon

1. Het AB van NNVO benoemt het hoofd VTS als contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert cursisten, coaches, examinatoren, auditoren en anderen die functioneel bij NNVO betrokken zijn over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
3. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de CvT.

Artikel 5 – Informatie over de klachtenregeling

Bureau NNVO zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon van het LKC voldoende bekend zijn. Deze gegevens worden in elk geval gepubliceerd in de informatie die de cursist ontvangt voorafgaand aan de cursus. Tevens zorgt bureau NNVO voor publicatie van dit document op de website van NNVO.

Artikel 6 – Indienen van een klacht

1. De klager kan schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie, t.a.v. de voorzitter van de CvT, de heer L. Kars, p/a NNVO, Marten Meesweg 115, 3068 AV Rotterdam. Of per mail via klachtencommissie@nnvo.nl.
2. De schriftelijke klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van de verweerder;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De KC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen 5 dagen na ontvangst ervan.
6. Als de klacht niet aan de klachtencommissie is gezonden, stuurt het secretariaat van NNVO na overleg met de klager de klacht door aan de klachtencommissie.

Artikel 7 – Niet in behandeling nemen van een klacht

De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling als:

- a. Klager de zaak waarop de klacht betrekking heeft, heeft voorgelegd aan een rechter, mediator, interne vertrouwenspersoon of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
- b. De klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
- c. De klacht betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
- d. De klacht eerder door de commissie is behandeld;
- e. De klacht anoniem of discriminerend van aard is;
- f. Klager geen belang heeft bij de klacht;
- g. De klacht buiten het werkingsgebied van de CvT valt.

Artikel 8 – Intrekken van een klacht

1. De klager kan te allen tijde, lopende het onderzoek, de klacht intrekken. De KC stelt het bestuur NNVO, voor zover noodzakelijk, daarvan onverwijld op de hoogte. Degene die de klacht intrekt, doet dit schriftelijk of ondertekent een door de KC opgestelde verklaring omtrent het intrekken van de klacht.
2. De KC gaat na of de klager mogelijk onder druk is gezet om de klacht in te trekken.

Artikel 9 – Klachtencommissie

1. De KC wordt benoemd door het AB van NNVO.
2. Indien nodig kan de KC deskundigheid inhuren.
3. De KC zal partijen horen.
4. Op de behandeling van meldingen die worden voorgelegd aan de KC is dit reglement van toepassing, dat te vinden is op: www.nnvo.nl/klachtenregeling.
5. De vertrouwenspersoon wordt benoemd voor onbepaalde tijd.

Artikel 10 – Informatieverstrekking en bewaartermijn

1. Personen die betrokken zijn bij de dienstverlening van NNVO, zoals personeelsleden, coaches, examinatoren, auditoren, leden van de CvD, leden van de CvT, bestuursleden en eventuele andere personen zijn verplicht door de KC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De KC houdt alle informatie die is verzameld en verstrekt ten behoeve van de behandeling van de klacht een half jaar in dossier. Na deze periode wordt het materiaal vernietigd.
3. De KC gebruikt dit materiaal uitsluitend voor de behandeling van de voorliggende klacht. De KC kan voor de behandeling van een klacht geen gebruik maken van materiaal dat is verzameld ten behoeve van een andere klacht.

Artikel 11 – Rol bestuurscommissie NNVO

1. De KC informeert de bestuurscommissie van NNVO over elk oordeel waarbij de klacht gegrond is beoordeeld en adviseert de bestuurscommissie over de eventuele te nemen maatregelen.
2. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de KC deelt de bestuurscommissie aan de klager, de verweerder en de directeur van NNVO schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gedeeld en of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja welke.
3. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de KC met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de directeur NNVO.

Artikel 12 – Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.

2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13 – Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het AB worden gewijzigd na overleg met de KC.

Artikel 14 – Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de bestuurscommissie.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling NNVO'.
3. Deze regeling treedt in werking op 01-01-2016.